

# САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

## Отзыв на выпускную квалификационную работу бакалавра на тему «Методики оценки качества бизнес-процессов»

Кукушкин Михаил Григорьевич

ФИО студента

ООП ВО «Бизнес-информатика»  
по направлению «Бизнес-информатика»

### **1.Соответствие цели, задач и результатов исследования требованиям образовательного стандарта СПбГУ и образовательной программы в части овладения установленными компетенциями**

Соответствует компетенциям, определенным в компетентностно-ориентированном плане ООП ВО Бизнес-информатика (рег. Номер. 13/5071/1)

### **2. Обоснованность структуры и логики исследования**

Структура работы обоснована требованиями Санкт-Петербургского государственного университета, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, а также требованиям ГОСТ и ISO, предъявляемым к постановке задач на внедрение системы качества. Логика изложения соответствует заявленной теме.

### **3. Наличие вклада автора в результаты исследования с учетом результатов проверки ВКР на предмет наличия/отсутствия неправомерных заимствований**

Оригинальный текст автора составляет 93%. Авторский вклад определяется разработкой и практической апробацией методики оценки качества бизнес-процессов компании.

### **4.Новизна и практическая значимость исследования**

Результаты работы имеют практическое применение для компаний, заинтересованных оценке качества собственных бизнес-процессов. Предложенная методика может быть адаптируема под любую компанию, предполагает оценку качества процессов с позиции достижения целевых показателей компании (измеряющих цели компании). В основе методики – классическая концепция системы сбалансированных показателей, что делает ее достаточно универсальной.

Система опробована для оценки процесса «Обеспечение предприятия человеческими ресурсами» для предприятия ООО «Ниссан Мэнупэкчуринг Рус».

В рамках методики представлены и описаны все этапы формирования системы контроля качества бизнес-процессов, в том числе: разработка стратегической карты и определение целевых показателей, требования к выделяемым показателям, регламентация процессов всех уровней и определение показателей процессов, формирование связанной системы показателей, определение интегрированных показателей, представление и актуализация системы.

Даны необходимые рекомендации для практического применения.

## **5. Корректность использования методов исследования и анализа экономической информации**

Автор продемонстрировал достойный уровень навыков сбора и анализа информации. Соблюдены правила сбора информации для описания и формализации бизнес-процессов, выбраны обоснованные нотации, соблюдены требования ISO при представлении информации.

## **6.Актуальность используемых информационных источников**

В работе использованы современные источники по исследуемой области, а также актуализированные стандарты ISO серии 9000.

## **7.Соответствие предъявляемым требованиям к оформлению ВКР**

Соответствует требованиям

## **8.Соблюдение графика выполнения ВКР**

График соблюдался.

## **9.Допуск к защите и оценка работы**

К защите допускается. Оценка – «хорошо» (С)

10. **Замечание:** к сожалению, не представлен результат анализа применения системы, что объясняется недавним ее внедрением в компании. Есть замечания к оформлению работы. Замечания не снижают ценность работы.

**Научный руководитель**

Канд. экон. наук, доцент



**Иванова В.В.**